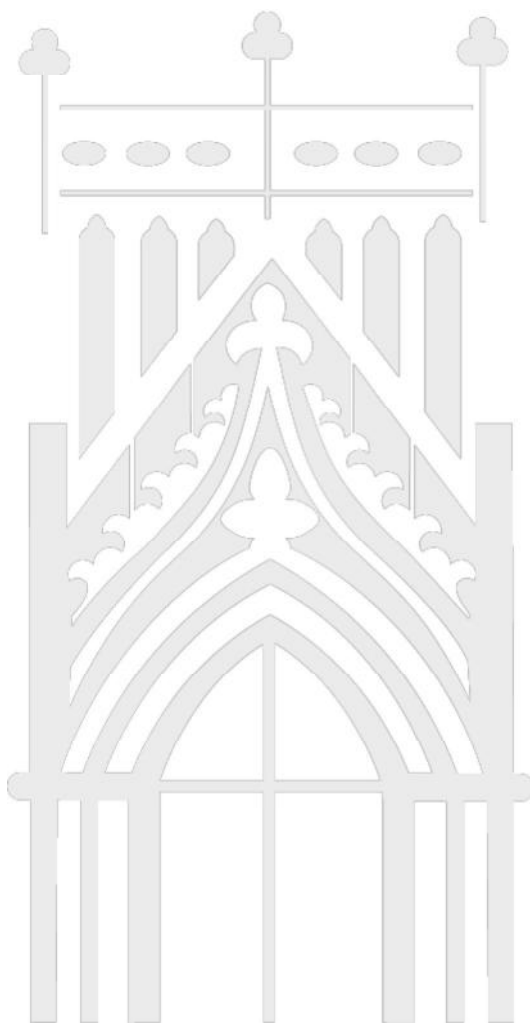


Mestrado em Gestão  
*Administração Pública*

A eficiência da administração Pública em  
Cabo Verde: Caso da Casa do Cidadão na  
Cidade da Praia

Eunice de Jesus Correia Varela

julho | 2020



Escola Superior  
de Tecnologia e Gestão

**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

---

**A EFICIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA EM CABO VERDE:  
CASO DA CASA DO CIDADÃO NA  
CIDADE DA PRAIA**

---

PROJETO APLICADO PARA A OBTENÇÃO DE GRAU DE MESTRE  
EM GESTÃO  
ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**Eunice de Jesus Correia Varela**  
**julho / 2020**



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

A EFICIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA EM CABO VERDE:  
CASO DA CASA DO CIDADÃO NA  
CIDADE DA PRAIA

---

PROJETO APLICADO PARA A OBTENÇÃO DE GRAU DE MESTRE  
EM GESTÃO  
ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Orientadora: Prof. Doutora Manuela Natário

Coorientador: Prof. Doutor Amândio Baía

**Eunice de Jesus Correia Varela**

**julho/ 2020**



## **AGRADECIMENTOS**

*Hoje é justo dizer «Senhor hoje eu não quero pedir, só quero agradecer». Agradeço a Deus pelo Dom da vida, aos meus pais, à minha orientadora, Professora Doutora Manuela Natário e ao meu coorientador Professor Doutor Amândio Baía, por toda a disponibilidade, paciência, sugestões e competência demonstrada que foram importantes para a realização deste trabalho, ao Professor Mestre João Paulo Madeira pela sugestão e pelo estímulo. Às pessoas especiais da minha vida, familiares e amigos, por estarem sempre do meu lado, pela moral principalmente nos momentos mais difíceis e a todos os que me apoiaram e contribuíram para a realização deste trabalho.*

*Ao meu amor, por estar sempre do meu lado e sobretudo por ser paciente. Não conheci o amor mais dedicado que o teu, por ele agradeço.*

*Agradeço à equipa administrativa da Casa do Cidadão na Cidade da Praia pela colaboração atenção e disponibilidade em fornecer os documentos necessários para a realização deste trabalho.*

*Agradeço também à «vida» por todas as coisas boas e menos boas, pois me fizeram crescer.*

***O meu Muito Obrigada***

## **RESUMO**

O presente trabalho tem como propósito estudar a eficiência da Administração Pública Cabo-Verdiana, tomando como estudo de caso, a Casa do Cidadão na Cidade da Praia, Cabo Verde, enquanto instituição de resposta às solicitações do serviço público.

De uma forma geral com este trabalho pretende-se chamar a atenção das autoridades Cabo-Verdianas para a importância de melhorar o atendimento nas instituições públicas. Este tema também foi escolhido para conhecer com profundidade a realidade da Administração Pública em Cabo Verde, e também para conhecer de perto as inquietações da população relativamente aos serviços prestados pelas instituições públicas, em particular pela Casa do Cidadão.

A metodologia utilizada é de cariz quantitativo, complementada pela exploração de bibliografia sobre o tema, bem como na recolha de dados via questionário e na análise de resultados e da sua apresentação. Aplicaram-se questionários aos utentes da Casa do Cidadão residentes na capital do país, que procuram esta instituição para resolver as suas solicitações. O estudo tem como propósito perceber o nível de satisfação dos utentes em relação aos serviços prestados pela Casa do Cidadão na Cidade da Praia.

Conclui-se que a reforma do Estado em Cabo Verde conduziu a uma série de reformas no sector da Administração Pública, com o objetivo de acelerar a modernização e uma melhor adaptação aos novos tempos. A Administração Pública Cabo-Verdiana está a inovar para melhor servir e estar mais próximo dos cidadãos e das empresas, criando serviços públicos com foco no cidadão. A Casa do Cidadão de Cabo Verde apresenta-se como um serviço de excelência, reunindo num único lugar vários serviços e facilitando a vida dos cidadãos.

As conclusões do inquérito apontam que os inquiridos se encontram mais satisfeitos com a Casa do Cidadão nas questões da Tangibilidade e menos satisfeitos na dimensão Confiabilidade. O maior grau de satisfação é em termos da apresentação dos funcionários da Casa do Cidadão, em termos de higiene e limpeza da Instituição (Dimensão Tangibilidade) e da cordialidade e gentileza dos funcionários (Dimensão Empatia) e o menor grau de satisfação é em relação ao tempo de espera para ser atendido (Dimensão Atendimento) e do serviço prestado estar conforme o solicitado (Dimensão confiabilidade).

**Palavras-chave:** Modelos tradicionais da Administração Pública, Reforma do Estado, Modernização Administrativa, Governação Eletrónica, Serviços Públicos, Cabo Verde.

## **ABSTRACT**

The present work aims to study the efficiency of Cape Verdean public administration, taking as a case study, the Citizen's House in Praia, Cape Verde, as a response institution to the solicitations of the public service.

In general, this paper aims to draw the attention of the Cape Verdean authorities for the importance of improving care in public institutions. This theme was also chosen to know in depth the reality of Public Administration in Cape Verde, and also to get to know closely the concerns of the population regarding the services provided by public institutions, particular through the at the Citizen's House.

The methodology used is quantitative, so much in the exploration of bibliographies on the subject, as well as data collection via questionnaire, analysis of results and their presentation later.

Questionnaires were applied to users of Citizen's House resident in the country's capital, who seek this institution to resolve their requests. The study aims to understand the level of satisfaction of users regarding the services provided by Citizen's House in Praia.

It is concluded that the reform of the State in Cape Verde led to a series of reforms in the Public Administration sector, with the objective of accelerating modernization and a better adaptation to the new times. The Cape Verdean Public Administration is innovating to better serve and be closer to citizens and businesses, creating public services with a focus on the citizen. The Cape Verde Citizen's House presents itself as a service of excellence, bringing together several services in one place and making life easier for citizens.

The survey findings indicate that respondents are more satisfied with Casa do Cidadão in terms of tangibility and less satisfied with the Reliability dimension. The greatest satisfaction is in terms of the presentation of the employees of Casa do Cidadão, in terms of hygiene and cleanliness of the Institution (Dimension Tangibility) and the cordiality and kindness of the employees (Dimension Empathy) and the least satisfaction is in relation to the waiting time to be served (Dimension Service) and the service provided is as requested (Dimension reliability).



**Keywords:** Traditional models of Public Administration, State Reform, Administrative Modernization, Electronic Governance, Public Services, Cap Verde

# ÍNDICE

	PÁG.
AGRADECIMENTOS.....	II
RESUMO .....	III
ABSTRACT .....	V
ÍNDICE .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
ÍNDICE DE TABELAS .....	IX
GLOSSÁRIO DE SIGLAS .....	X
INTRODUÇÃO .....	1
PARTE I - ANÁLISE TEÓRICA .....	3
CAPÍTULO I - ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	4
1.1 ENQUADRAMENTO.....	4
1.2 PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	5
1.3 MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	6
1.3.1 Modelo Burocrático .....	6
1.3.2 Modelo Profissional .....	9
1.4 MODELO GESTIONÁRIO .....	11
1.4.1 Managerialismo.....	11
1.4.2 Nova Gestão Pública.....	12
1.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO .....	12
CAPÍTULO II - ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CABO-VERDIANA .....	14
2.1 ENQUADRAMENTO.....	14
2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM CABO VERDE.....	16
2.3 MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	18
2.4 REFORMA DO ESTADO .....	22
2.5 GOVERNO ELETRÓNICO EM CABO VERDE .....	23
2.5.1 PESI e PAGE.....	24
2.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO .....	24
PARTE II – ANÁLISE EMPÍRICA .....	26
CAPÍTULO III - ESTUDO DE CASO.....	27
3.1 ENQUADRAMENTO - CASA DO CIDADÃO.....	27
3.2 CANAIS DE ATENDIMENTO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	28
3.3 POLÍTICAS DE SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADO .....	29
3.4 ORGANOGRAMA.....	31
3.5 A CASA DO CIDADÃO: PRODUTOS E SERVIÇOS .....	37
3.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO .....	41
CAPÍTULO IV - ABORDAGEM METODOLÓGICA .....	43
4.1 ENQUADRAMENTO.....	43
4.2 O MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO E O REGISTO DE DADOS .....	43
4.3 DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA RECOLHA DE DADOS.....	45
4.4 INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS .....	46
4.5 DEFINIÇÃO DE HIPÓTESES.....	47
4.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO .....	48

<b>CAPÍTULO V - ANÁLISE E TRATAMENTO ESTATÍSTICO DOS DADOS .....</b>	<b>49</b>
5.1 ENQUADRAMENTO.....	49
5.2 CARACTERIZAÇÃO GERAL DA AMOSTRA.....	49
5.3 ANÁLISE DESCRITIVA .....	55
5.4 TESTE DE HIPÓTESES .....	57
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>61</b>
<b>LIMITAÇÕES DO ESTUDO REALIZADO.....</b>	<b>63</b>
<b>SUGESTÃO DE INVESTIGAÇÃO FUTURA .....</b>	<b>63</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>65</b>
<b>LEIS.....</b>	<b>69</b>
<b>WEBGRAFIA.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>70</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>71</b>